

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik merupakan produk khas dari daerah Kelurahan Bukik Apik Puhun Kota Bukittinggi yang dikenal dengan cara pengolahan kopinya yang dilakukan secara tradisional dan merupakan usaha turun-temurun. Bahan baku yang digunakan ialah kopi robusta dari Sumatera Barat dan komposisi antar pemilik usaha berbeda. Produk Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik di pasarkan dengan berbagai macam merek dan harga yang berbeda pula. Usaha yang menjadi fokus pada penelitian ini yaitu usaha Kopi Bubuk Tanzil dan Janjang Saribu. Produk dipasarkan di Pasar Bawah Kota Bukittinggi. Distribusi yang dilakukan yaitu satu saluran dan dua saluran. Promosi dilakukan secara *personal selling* dan promosi melalui media sosial seperti facebook dan instagram. Kualitas SDM pada usaha yang menjadi fokus dalam penelitian ini belum begitu baik, hal ini dilihat dari segi pembagian tugas dan tanggung jawab, selain itu pelaku usaha juga belum melakukan pencatatan keuangan dengan benar. Modal awal untuk mendirikan usaha berasal dari modal sendiri kemudian pada tahun 2012 pemerintah memberikan beberapa bantuan seperti bangunan, bahan baku dan alat produksi.
2. Pengukuran tingkat kinerja dan tingkat kepentingan menggunakan metode IPA, tingkat kinerja pada kedua usaha ini belum memenuhi keseluruhan keinginan konsumen karena tingkat kinerja yang didapat lebih rendah jika dibandingkan dengan tingkat kepentingan konsumen. Untuk itu, pelaku usaha harus meningkatkan kinerjanya agar terjadi kesamaan antara tingkat kepentingan keinginan konsumen dan kinerja perusahaan. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan metode CSI pada usaha Kopi Bubuk Tanzil lebih tinggi dibandingkan usaha Kopi Janjang Saribu yaitu dengan nilai 0,73 dan 0,67 yang dapat dikatakan bahwa usaha Kopi Bubuk Tanzil lebih unggul dalam tingkat

kepuasan konsumen dari pada usaha Kopi Janjang Saribu. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik secara keseluruhan didapatkan 0,69. Dari perhitungan CSI maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan konsumen sudah merasa puas terhadap kualitas produk Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik, peneliti menyarankan agar pelaku usaha Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik melakukan perbaikan peningkatan kinerja pada atribut yang terdapat pada kuadran I yaitu label nama produk, label komposisi dan reputasi produk. Perbaikan dapat dilakukan dengan cara memastikan setiap produk yang ditawarkan kepada konsumen menggunakan kemasan yang mencantumkan label nama atau merek dari produk, melakukan pembaharuan desain kemasan dengan mencantumkan komposisi kopi bubuk dengan rinci agar kepercayaan konsumen tetap terjaga dengan baik dan melakukan penambahan target pasar dan pembaharuan cara penjualan yang lebih kreatif dan mengikuti trend, tetapi tetap menjaga ciri khas produk. Dengan melakukan pembaharuan nantinya hal tersebut juga akan berdampak positif terhadap potensi wisata daerah Bukik Apik Puhun.

